

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 1
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

COBROS EN CAJA DE ANDE

 <small>Director General de Operaciones Servicio Nacional de Aduanas</small> ELABORADO POR	 ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
--	--	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 2
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe las acciones a realizar para la gestión de cobros del cajero a la hora de que el usuario se acerque a ANDE a abonar su factura.

1. b Conceptos

Remesa: Registra una salida de dinero de la caja.

Arqueo: Es el control de diferencias entre el dinero físico de la caja y el reporte de los cobros de la caja.

Cierre Parcial: Consiste en el cierre temporal de la caja, se utiliza para facilitar el control de cierre diario.

Seguro de Caja: Es un monto que el cajero y el supervisor reciben mensualmente.

1. c Responsabilidades

- **Cajero:** funcionario responsable de realizar los cobros en las cajas del Departamento de Ingresos dependiente de la Gerencia Financiera, cajas del Departamento de Cobranzas dependiente de la Gerencia Comercial, cajas de las Secciones Comerciales Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional.

- Abrir la caja.
- Cobrar facturas.
- Registrar los movimientos de fondos (cobros, recepción de fondos, remesas).
- Realizar los Depósitos y registrar las Notas de Depósitos en el sistema OPEN SGC (en caso de no existir Supervisor de Cajas)

 Pedro Rodríguez Buitrago Sec. Estudios de Impacto Ambiental ELABORADO POR	 ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL		

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 3
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

• **Supervisor:** funcionario responsable de realizar anulaciones de cobros designado por el Jefe de Agencia Regional dependiente de la Dirección de Gestión Regional ,y/o Jefe de Departamento de Ingresos dependiente de la Gerencia Financiera, y/o Jefe de Departamento de Cobranzas dependiente de la Gerencia Comercial.

- Recibir el cierre parcial de caja.
- Realizar el depósito bancario (en su caso).
- Realizar el control al cierre de caja.
- Realizar las anulaciones de cobros

1. d Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario, Aplicación Local de Cobros

Procedimientos:

- Procedimiento de Cierre de Caja (Aplicación Local de Cobros) **PR0270**

	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: Julio 2017

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 4
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

OPERATIVA

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Cajero	Realiza la apertura de caja y control de los fondos fijos cual es proveído por el supervisor al cajero, para vuelto. Nota: El cajero posee un monto denominado Fondo Fijo, el cual recibe una sola vez y es responsable del mismo.	
20	Cajero	Inicia la gestión de cobros, por el cual el cajero comienza a recibir las facturas de los clientes para ser cobradas.	
30	Cajero	En caso que el cobro sea en cheque, se deberá tener en cuenta los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • No se aceptan cheques que excedan los 30 días de su fecha de vencimiento. • No se aceptan cheques adelantados. • No se aceptarán cheques al portador o a nombre de terceros. Debe estar a la orden de ANDE. • El cheque deberá estar debidamente llenado y firmado, sin enmiendas, tachaduras o raspaduras. • Al dorso se debe endosar con el NIS del o las facturas a pagar, número de cédula de identidad número y de teléfono del titular cheque en caso que se apersona el mismo. <p>En caso de no ser el titular, quien realice el pago deberá endosar con su firma y aclaración, número de cédula de identidad y teléfono.</p>	
40	Cajero	Recibe la factura del cliente y acerca el código de barras al lector óptico para visualizar los datos del usuario en pantalla. a) Si el lector óptico lee el código de barras, pasar a la acción 60. b) Si no lee el código de barras, pasar a la acción 50.	

 ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
---	---	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 5
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
50	Cajero	Ingresa el código de barras en forma manual a la aplicación.	
60	Cajero	Verifica en pantalla los conceptos y montos correspondientes de la factura a ser cobrada.	
70	Cajero	Ingresa el monto que va abonar el cliente en el campo correspondiente y se procede al cobro. En caso que corresponda, entrega el cambio (vuelto) al cliente.	
80	Cajero	Cierra la operación realizada con la factura del cliente. a) Si se procede a un cierre parcial de la caja, pasar a la acción 90 b) Si se realiza el cierre del día, pasar a la acción 130	
90	Cajero	Realiza el cierre parcial de la caja. Nota: Los cierres parciales son utilizados para llevar un control cruzado del movimiento de recaudación en caja, a efectos de agilizar el cierre del día.	
100	Cajero	Verifica el monto de recaudación del sistema y procede al conteo físico del dinero cobrado hasta el momento.	
110	Cajero	Transfiere los talones al supervisor para que los verifique.	
115	Supervisor	Verifica la sumatoria del importe de los mismos: a) Si no existe diferencia en el arqueo parcial, pasar a la acción 130. b) Si existe diferencia parcial, pasar a la acción 120 Nota: No debe existir diferencia entre el arqueo realizado por el cajero y el arqueo del supervisor.	
120	Supervisor	Realiza la suma de los talones de las facturas y se procede al arqueo hasta llegar a una igualdad.	
130	Cajero	Realiza el cierre de la caja.	

ELABORADO POR	 ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
---------------	---	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 6
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
140	Cajero	Procede al arqueo del total cobrado en el día, incluyendo efectivo y cheques.	
150	Cajero	Consulta por pantalla el saldo calculado por el sistema y compara con el existente en caja (efectivo y cheques). a) Si no existe diferencia, pasar a la opción 180. b) Si hay diferencia, pasar a la acción 160.	
160	Cajero	Imprime la consulta de Detalle de Movimientos de Caja y chequea contra los talones y boletas de depósito e ingresos cobrados para detectar la causa del descuadre: a) Si encuentra el error, informar al supervisor pasar a la acción 170. b) Si no encuentra el error, pasar a la acción 180.	G. de O. Aplicación Local de Cobros: <i>Imprimir Consulta</i>
170	Supervisor	Anula el cobro en caja : Posibles causas para anulación: <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso duplicado de factura: Anular el cobro de una de las Facturas. • Ingreso incorrecto de datos de la factura: Anular el cobro de la factura y volver a ingresar el cobro correcto. <p>Nota: El perfil para anular los cobros es asignado al Jefe de la Sección Comercial, Departamento o funcionario responsable debidamente autorizado a través de un medio escrito (Interno / Memorandum), quienes son los responsables exclusivos de administrar el perfil. El pedido debe ser solicitado al Departamento de Administración y Desarrollo Comercial.</p> <p>El usuario de anulación y clave en ningún caso debe ser operado por el cajero.</p> <p>El riesgo o seguro de caja consiste en un importe que el cajero y el supervisor reciben mensualmente.</p> <p>En caso de Anulación de un Cobro, se deberá retener el comprobante Ticket entregado al cliente, el cual deberá ser presillado al talón de pago anulado y quedara en el archivo de la gestión de caja del cajero.</p>	

 ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
--	---	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01
	Módulo: Cobros	Código PR0400	GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 7
Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE			

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
180	cajero	Cuenta y guarda el dinero de la recaudación del día en la caja fuerte, dejando el sencillo establecido para el cambio (caja chica) del día siguiente. a) Si el cobro se realizó por Aplicación Local de Cobro, pasar a la acción 190. b) Si el cobro es por caja online o caja con sistema de cobro electrónico, pasar a la acción 200.	
190	Cajero	Registra en el sistema la remesa por el dinero a depositar en el Banco.	
200	Cajero	Cierra la caja (lote) y emite el Resumen del Lote y del Detalle.	
210	Supervisor	Chequea los informes y listados obtenidos y Autoriza la transmisión del lote.	
220	Cajero	Genera el archivo para luego transmitirlo al Open SGC.	
230	Cajero	Archiva los talones y la cinta auditoria de los tickets y el resumen emitido por la Aplicación Local de Cobros. Nota: Los documentos de respaldo de las gestiones de la caja deben contar con los siguientes datos: N° de Caja, fecha de cobro y datos del Cajero al cual corresponda.	
240	Cajero	Elabora las boletas de depósitos correspondientes a la Gestión y deposita.	
250	Cajero	Transmite el archivo de gestión generado por la Aplicación Local de Cobro. Al día siguiente verifica que el archivo figure como cerrado e ingresa la Nota de Deposito debidamente firmada y sellada por el banco. Si el cobro se realiza por caja on-line, la declaración de la gestión es generada automáticamente por el sistema. Al día siguiente ingresa Nota de Deposito debidamente firmada y sellada por el banco, teniendo en cuenta la fecha a la cual corresponde la operación.	

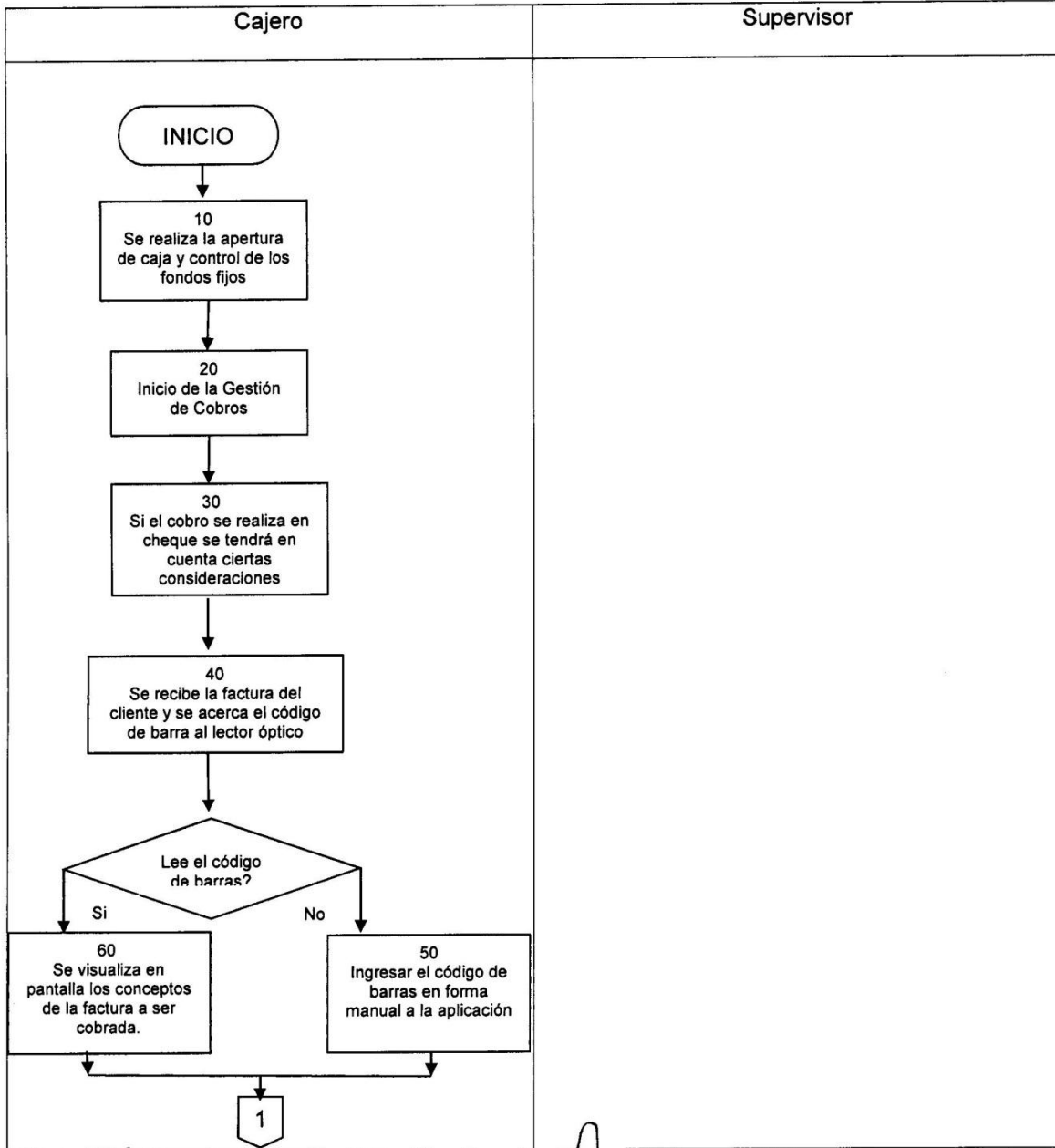
 ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
--	---	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 8
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
260	Cajero	<p>Verifica que total de lo cobrado coincida con los importes de los depósitos y la planilla de recaudación a ser remitida a la Sección Control de Cobranzas.</p> <p>Nota: Los casos de atrasos en la declaración de las notas de depósitos por causas no atribuidas a la ANDE deben ser informadas al día siguiente hábil por las vías jerárquicas correspondientes.</p>	
270	Supervisor - Cajero	<p>Verifica que los depósitos estén ingresados en el sistema OPEN e ingresarlos si aún están pendientes.</p> <p>Nota: Para verificar si todos los depósitos están ingresados se puede utilizar la ventana de Consulta de ADT o consultar la gestión.</p>	
280	Supervisor - Cajero	<p>Emite la Planilla de Recaudación, luego de verificado que el resumen y los depósitos están ingresados.</p>	
290	Cajero	<p>Adjunta a la Planilla de Recaudación los originales.</p> <p>Nota: Una copia de las boletas de depósitos se deben archivar junto con el resumen y detalle de los cobros en el Bibliorato de la Caja.</p>	
300	Cajero	<p>Solicita firma y verificación de la Planilla de Recaudación al Superior inmediato y envía al Departamento de Ingresos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Nota: Se debe realizar el seguimiento de las gestiones de cobro según procedimiento de Seguimiento de Gestiones de Cobro.</p>	

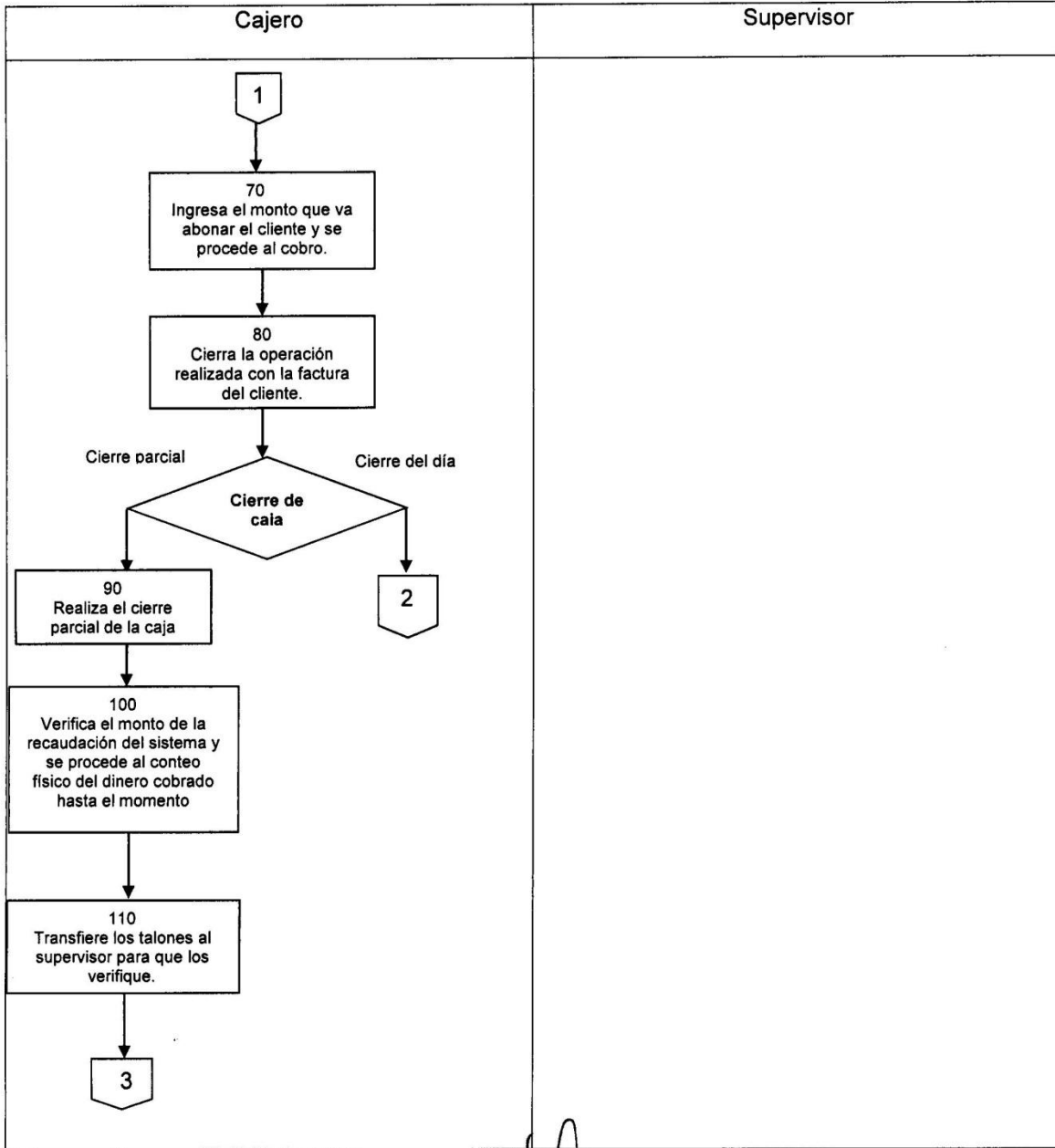
 ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial	 FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
ELABORADO POR		

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 9
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		

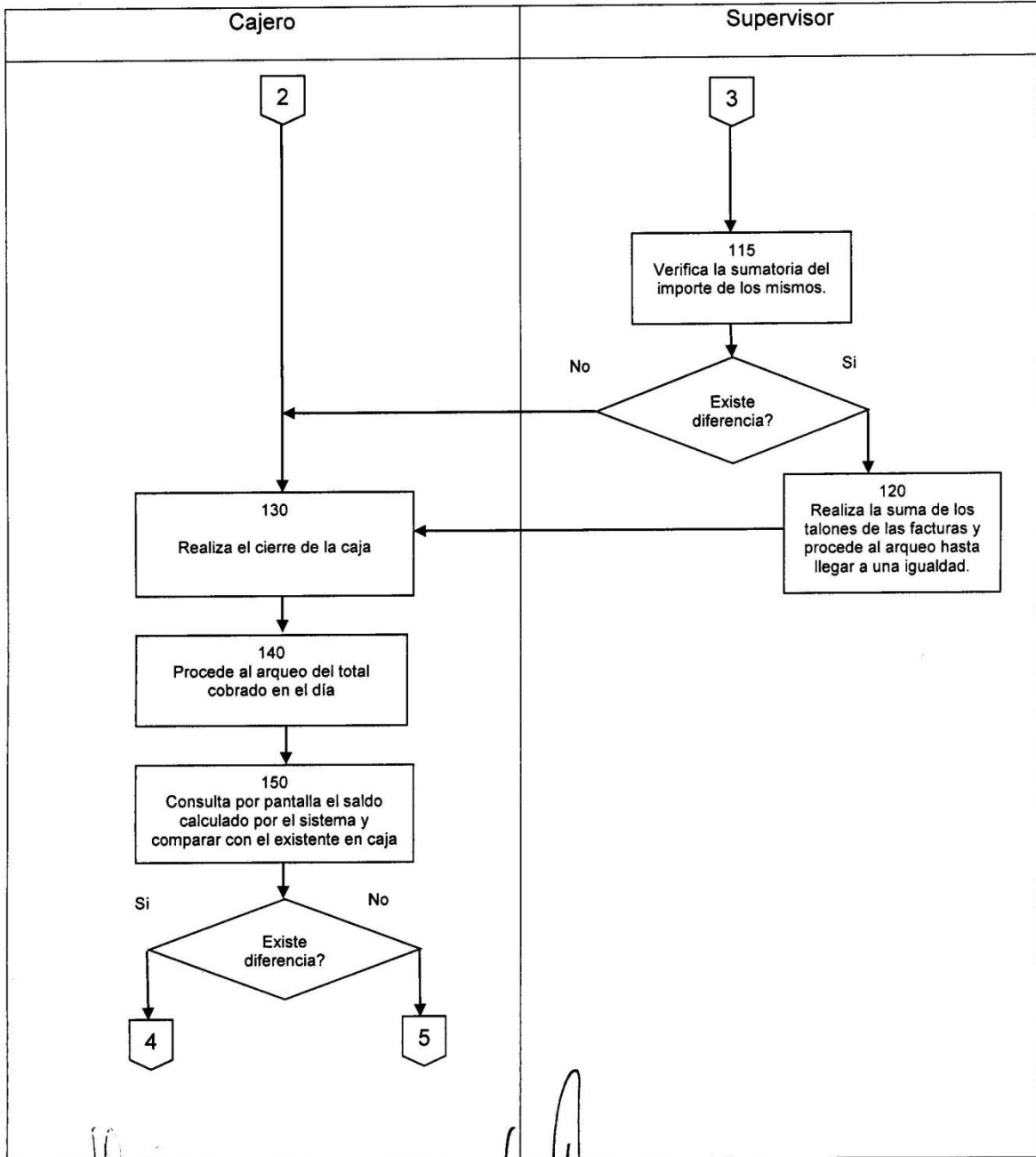


 ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial  FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
---	--	--

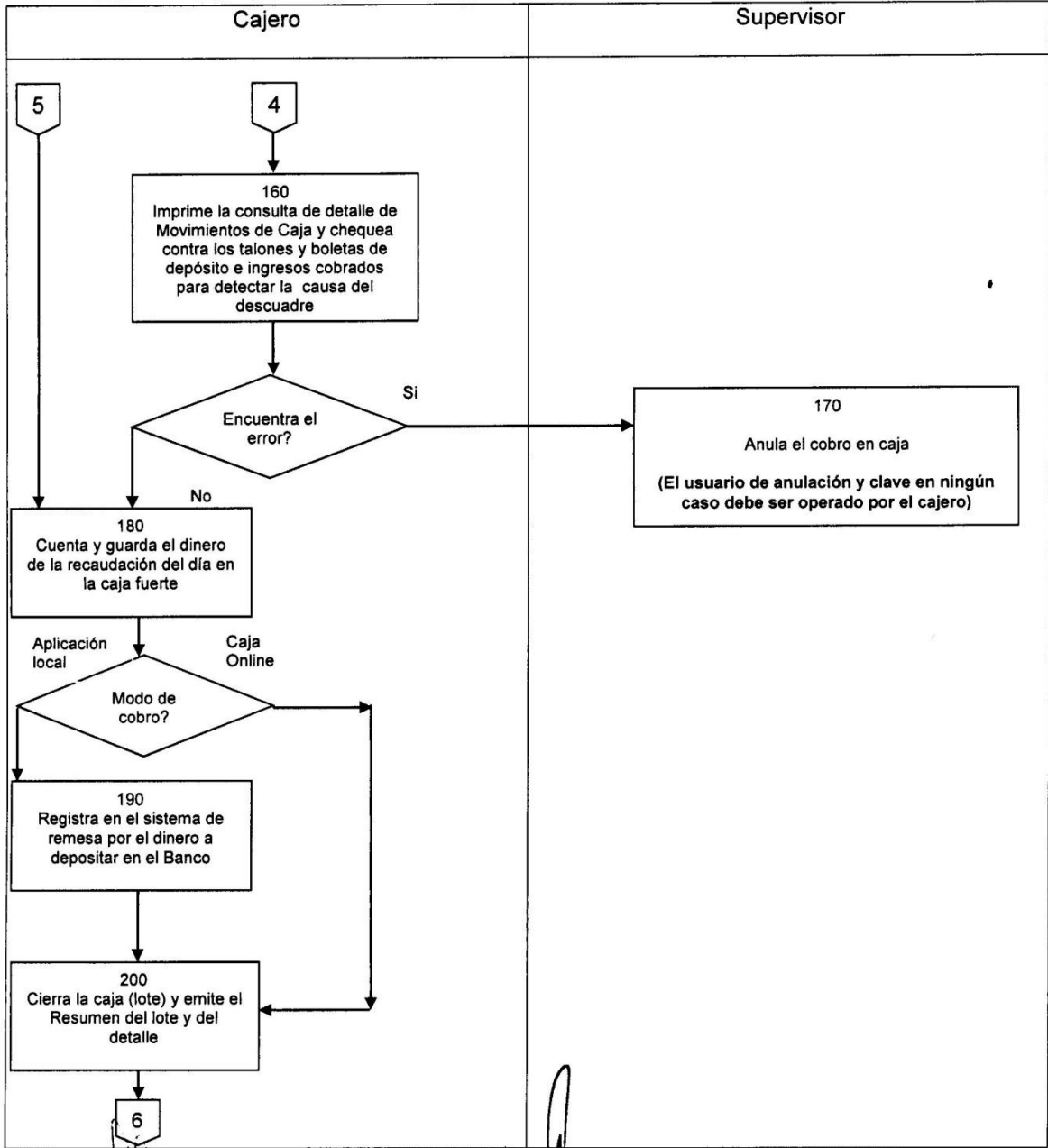
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 10
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		



	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
ELABORADO POR	FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	

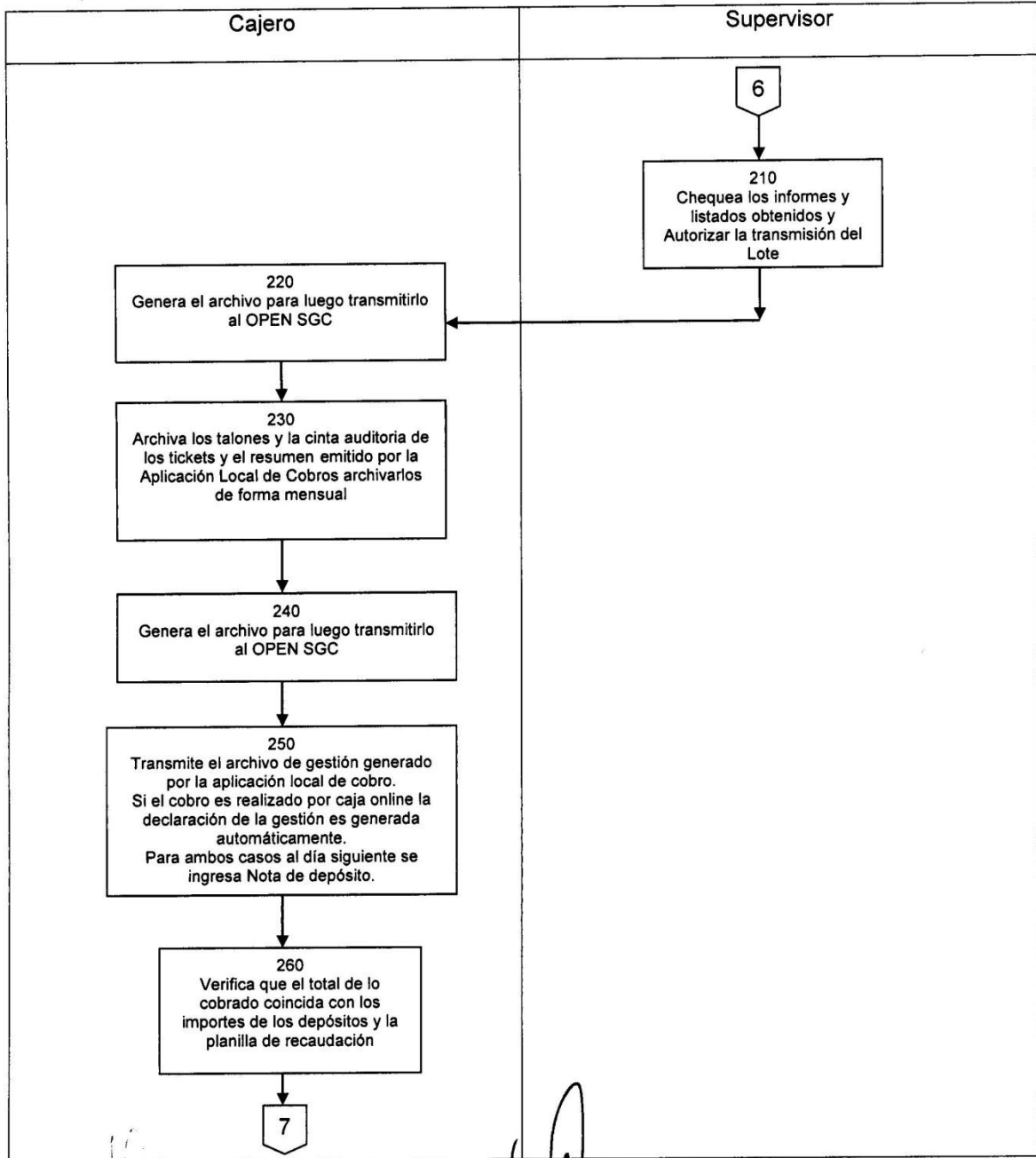


ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 12
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		



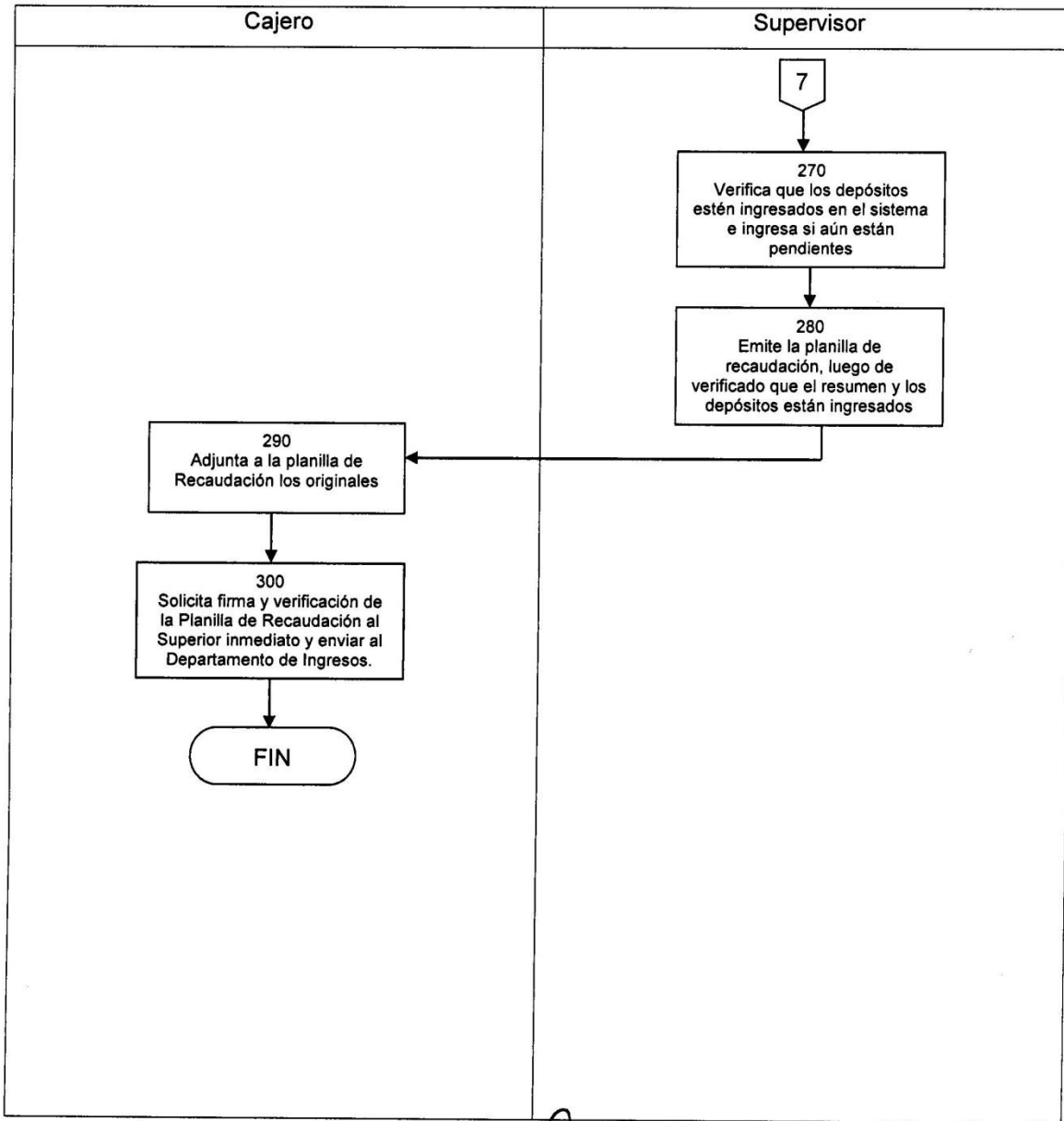
ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
---------------	---	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 13
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		



 ELABORADO POR	ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial  FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
--	--	---

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 01 GC- INTERNO GC/ADC/75/17 Fecha: 12/07/2017 Página: 14
	Módulo: Cobros	Código PR0400	
	Instrucción de Procedimiento: Cobros en caja ANDE		



 ELABORADO POR	 ING. FABIAN CACERES Gerente Comercial FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Julio 2017
---	--	--